

## AVISO DE PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

### Introdução e Nosso Compromisso

A **UNIMED LEOPOLDINA COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO LTDA.**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 42.936.518/0001-81, com sede na Rua Ribeiro Junqueira, nº 175, Centro, Leopoldina/MG, CEP 36700-012, na qualidade de operadora de planos de saúde, reafirma o seu mais profundo e inabalável compromisso com a confiança, a transparência e, fundamentalmente, com a proteção da privacidade e dos dados pessoais de todos os seus públicos de relacionamento. Compreendemos que a confiança é a base de nossa relação com beneficiários, cooperados, colaboradores, prestadores e a comunidade em geral. Por essa razão, desenvolvemos este Aviso de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais, doravante denominado "Aviso", um documento detalhado que visa a esclarecer, de forma clara e acessível, como as suas informações pessoais são tratadas no âmbito de nossas operações.

O presente documento foi elaborado em estrita conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018), a "LGPD", e demais normativas aplicáveis, e tem como objetivo primordial fornecer a você, titular dos dados, um panorama completo sobre quais informações coletamos, os motivos que nos levam a realizar tal coleta, com quem as compartilhamos e sob quais circunstâncias, além de detalhar de maneira inequívoca os seus direitos e os canais disponíveis para que você possa exercê-los plenamente perante a nossa Cooperativa. Para a UNIMED LEOPOLDINA, zelar pela privacidade e pela segurança dos seus Dados Pessoais não é apenas uma obrigação legal, mas um pilar de nossa atuação ética e responsável. Qualquer informação que você nos confie será tratada com o máximo rigor, seguindo os limites e as finalidades aqui estabelecidos e as bases legais que autorizam o seu tratamento.

Vivemos em um ambiente de constante evolução tecnológica e regulatória. Cientes disso, revisamos e aprimoramos periodicamente os nossos processos, políticas e compromissos, mantendo como premissa a busca contínua pela excelência na proteção de dados e na prestação de serviços para nossos clientes, cooperados, colaboradores, parceiros e para toda a sociedade. Este Aviso, em sua versão atualizada para o ano de 2025, reflete nosso compromisso renovado com a segurança, a privacidade e a transparência no tratamento de suas informações, elementos



indispensáveis para viabilizar a operação da sua assistência à saúde com a qualidade e a segurança que você espera e merece.

### **Definições Essenciais para sua Compreensão**

Para garantir que a leitura deste Aviso seja fluida e que todos os termos técnicos sejam compreendidos em sua plenitude, apresentamos a seguir algumas definições essenciais baseadas na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), que serão utilizadas ao longo deste documento:

- **Dado Pessoal:** Refere-se a qualquer informação relacionada a uma pessoa natural identificada ou identificável. Em outras palavras, é qualquer dado que, isoladamente ou em conjunto com outros, permita identificar um indivíduo. Exemplos incluem: nome, CPF, número de identidade, endereço, e-mail, número de telefone, e até mesmo dados de localização.
- **Dado Pessoal Sensível:** É uma categoria especial de dado pessoal que, por sua natureza, exige um nível ainda maior de proteção. Refere-se a informações sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político, dado referente à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico, quando vinculado a uma pessoa natural. No nosso contexto, os dados de saúde são o exemplo mais proeminente e são tratados com o máximo cuidado.
- **Titular:** É a pessoa natural a quem se referem os dados pessoais que são objeto de tratamento. Ou seja, é você: nosso beneficiário, colaborador, cooperado ou visitante.
- **Controlador:** É a pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, a quem competem as decisões referentes ao tratamento de dados pessoais. O Controlador define o "porquê" e o "como" do tratamento dos dados. A UNIMED LEOPOLDINA atua, na maior parte do tempo, como Controladora dos seus dados.
- **Operador:** É a pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, que realiza o tratamento de dados pessoais em nome do Controlador. O Operador segue estritamente as instruções do Controlador e não tem poder de decisão sobre a finalidade do tratamento.
- **Encarregado de Dados (ou Data Protection Officer - DPO):** É a pessoa indicada pelo Controlador e pelo Operador para atuar como canal de comunicação entre o



Controlador, os titulares dos dados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD).

- **Tratamento:** É toda e qualquer operação realizada com dados pessoais, como as que se referem a coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração.
- **Anonimização:** É a utilização de meios técnicos razoáveis e disponíveis no momento do tratamento, por meio dos quais um dado perde a possibilidade de associação, direta ou indireta, a um indivíduo.

### A Quem Este Aviso de Privacidade se Aplica

Este Aviso de Privacidade foi elaborado para ser abrangente e se aplica a todas as pessoas naturais que se relacionam com a UNIMED LEOPOLDINA de alguma forma, cujos dados pessoais são por nós tratados. A sua aplicação estende-se, de forma não exaustiva, aos seguintes grupos:

- **Beneficiários e seus Dependentes:** Inclui todos os titulares de nossos planos de saúde individuais, familiares ou coletivos (sejam eles empresariais ou por adesão), bem como seus respectivos dependentes cadastrados, que são os principais usuários de nossos serviços de assistência à saúde.
- **Usuários de Nossas Plataformas Digitais:** Abrange qualquer pessoa que acesse, navegue ou utilize nosso site institucional, portais de serviços, aplicativos móveis ou quaisquer outros recursos digitais oferecidos pela UNIMED LEOPOLDINA, mesmo que não seja um beneficiário.
- **Visitantes de Nossas Estruturas Físicas:** Refere-se a qualquer indivíduo que acesse nossas instalações, como a sede administrativa, postos de atendimento ou outras unidades, cujas informações possam ser coletadas por meio de cadastros de visitantes ou sistemas de monitoramento por vídeo (CFTV) para fins de segurança.
- **Médicos Cooperados:** Engloba os profissionais médicos que integram nossa cooperativa, cujos dados são tratados para a gestão da relação cooperativista, pagamentos, comunicação e cumprimento de obrigações legais e estatutárias.

- **Colaboradores, Candidatos a Vagas e Ex-Colaboradores:** Inclui nossos funcionários diretos, cujos dados são necessários para a gestão de recursos humanos (desde o processo seletivo, passando pela execução do contrato de trabalho, até o seu término), bem como candidatos que participam de nossos processos de recrutamento e seleção.
- **Prestadores de Serviços e Parceiros de Negócios (Pessoas Físicas):** Refere-se a profissionais autônomos, consultores, fornecedores e outros parceiros que sejam pessoas físicas, cujos dados são tratados para a formalização e gestão de contratos e para a viabilização da prestação de seus serviços à Cooperativa.

### **Quais Dados Pessoais Tratamos e Por Quê**

A natureza de nossas atividades como operadora de planos de saúde exige que tratemos um conjunto variado de dados pessoais, incluindo dados sensíveis. A coleta e o tratamento dessas informações são fundamentais para que possamos oferecer serviços de assistência à saúde de alta qualidade, gerenciar contratos, cumprir obrigações legais e regulatórias e garantir a segurança de todos. Abaixo, detalhamos as principais categorias de dados que tratamos e as finalidades associadas:

**Dados de Identificação e Cadastro:** Coletamos informações essenciais para identificar você de forma única e para gerenciar seu vínculo conosco. Isso inclui seu nome completo, nome social, sexo/gênero, data de nascimento, números de documentos de identificação (como RG e CPF), estado civil, naturalidade, nacionalidade, filiação, endereços residenciais e comerciais, números de telefone e endereços de e-mail. Também coletamos o número do seu Cartão Nacional de Saúde (CNS). Essas informações são vitais para a sua inscrição no plano de saúde, para a emissão de sua carteirinha de identificação, para o envio de comunicações importantes e para o cumprimento de exigências regulatórias da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

**Dados Financeiros:** Para a administração do seu plano de saúde, tratamos informações financeiras, tais como dados bancários (banco, agência e conta) para débito automático ou reembolso, histórico de pagamentos, informações sobre faturas e boletos, e dados relacionados a coparticipações. A finalidade deste tratamento é a gestão financeira do contrato, permitindo a cobrança das mensalidades, o processamento de pagamentos à rede credenciada e o cumprimento de obrigações fiscais.

**Dados Pessoais Sensíveis (Dados de Saúde):** Por sermos uma operadora de planos de saúde, o tratamento de dados de saúde é inerente à nossa atividade principal. Esta categoria inclui um

vasto leque de informações, como seu histórico clínico, informações sobre consultas, exames realizados, resultados de laudos, diagnósticos, tratamentos propostos e realizados, informações sobre internações, procedimentos médicos e odontológicos, medicamentos prescritos e utilizados, informações genéticas (quando aplicável) e quaisquer outras informações necessárias para a prestação de serviços de saúde. O tratamento desses dados é realizado com o mais elevado nível de cuidado e sigilo, e tem como finalidade principal a tutela da sua saúde, o que envolve a autorização de procedimentos, a regulação de serviços, a gestão de programas de prevenção e promoção da saúde, auditoria de contas médicas e a garantia da continuidade do seu cuidado.

**Dados de Utilização dos Serviços:** Coletamos informações sobre como e quando você utiliza os serviços do seu plano de saúde. Isso pode incluir dados sobre os prestadores que você acessou (médicos, hospitais, laboratórios), as datas e horários dos atendimentos, os tipos de serviços solicitados ou realizados, e os valores de coparticipação gerados. Esses dados são cruciais para a gestão operacional do plano, para o pagamento da rede credenciada, para a análise de sinistralidade e para a melhoria contínua de nossos serviços e da nossa rede de atendimento.

**Dados de Navegação e Interação Digital:** Quando você utiliza nosso site, portais ou aplicativos, podemos coletar informações de forma automática. Isso pode incluir seu endereço IP (Internet Protocol), tipo de navegador e dispositivo, páginas visitadas, tempo de permanência e outros dados de interação, coletados por meio de cookies e tecnologias similares. Utilizamos esses dados para garantir o funcionamento técnico e a segurança de nossas plataformas, para entender como nossos usuários interagem com nossos serviços digitais e para aprimorar a sua experiência online.

### **Bases Legais que Justificam o Tratamento dos Seus Dados**

Todo e qualquer tratamento de dados pessoais realizado pela UNIMED LEOPOLDINA é fundamentado em uma das hipóteses legais previstas na LGPD. A prestação de serviços de assistência à saúde seria impossível sem o tratamento de dados pessoais, inclusive os sensíveis. As bases legais que mais frequentemente utilizamos para legitimar nossas operações de tratamento de dados são:

- **Execução de Contrato ou de Procedimentos Preliminares:** A principal base legal para o tratamento da maioria dos seus dados é a necessidade de executar o contrato de plano de saúde do qual você é parte. Desde o momento da cotação e da proposta de adesão (fase pré-contratual) até a efetiva prestação dos serviços assistenciais, como



autorização de exames, consultas e internações, o tratamento de seus dados cadastrais, financeiros e de saúde é indispensável para que possamos cumprir com nossas obrigações contratuais.

- **Cumprimento de Obrigação Legal ou Regulatória:** Como operadora de planos de saúde, estamos sujeitos a uma vasta gama de leis e regulamentações. Tratamos seus dados para cumprir obrigações impostas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), como o envio de informações por meio do Sistema de Informações de Beneficiários (SIB), bem como para atender a exigências do Ministério da Saúde, da Receita Federal e de outras autoridades competentes.
- **Tutela da Saúde:** Esta é uma base legal específica e de extrema importância para o tratamento de dados pessoais sensíveis. Ela nos autoriza a tratar seus dados de saúde em procedimentos realizados por profissionais de saúde, serviços de saúde ou por autoridades sanitárias, visando sempre a garantir o seu bem-estar, a prevenção de doenças e a prestação dos cuidados necessários à sua saúde.
- **Exercício Regular de Direitos em Processo Judicial, Administrativo ou Arbitral:** Podemos manter e tratar seus dados pessoais para exercer nossos direitos de defesa em eventuais processos judiciais, administrativos ou arbitrais. Isso inclui a guarda de documentos e informações para a produção de provas, cumprimento de ordens judiciais e defesa de nossos interesses legítimos.
- **Proteção da Vida ou da Incolumidade Física:** Em situações de emergência médica, nas quais seja impossível obter o seu consentimento, podemos tratar seus dados pessoais, inclusive os de saúde, com o objetivo primordial de proteger a sua vida ou a sua integridade física, ou a de terceiros.
- **Legítimo Interesse:** Em situações específicas e limitadas, podemos tratar seus dados com base no nosso legítimo interesse, ou de terceiros, desde que esse tratamento não infrinja seus direitos e liberdades fundamentais. Exemplos podem incluir ações para a prevenção de fraudes contra a Cooperativa e o sistema de saúde, a melhoria de nossos serviços e a realização de campanhas de promoção da saúde. Em todos os casos, realizamos uma avaliação criteriosa para garantir o equilíbrio entre nossos interesses e os seus direitos.



- **Proteção do Crédito:** Para a gestão de inadimplência e a realização de cobranças, podemos tratar dados com base na legislação de proteção ao crédito, sempre em conformidade com as normas aplicáveis.

### **Como e Com Quem Compartilhamos Seus Dados Pessoais**

O compartilhamento de dados pessoais é uma parte essencial e inevitável da operação de um plano de saúde, necessário para garantir que você receba o atendimento adequado onde quer que esteja e para que a Cooperativa possa cumprir com suas obrigações. A UNIMED LEOPOLDINA realiza o compartilhamento de suas informações de forma segura, responsável e estritamente para as finalidades legítimas, em conformidade com a LGPD. Os principais cenários de compartilhamento são:

- **Com Prestadores da Rede Assistencial:** Este é o compartilhamento mais fundamental. Para que você possa ser atendido, seus dados de identificação e de saúde precisam ser compartilhados com os médicos, clínicas, hospitais, laboratórios e outros profissionais e estabelecimentos de saúde que compõem a nossa rede credenciada. Esse fluxo de informações é essencial para a marcação de consultas, a autorização de procedimentos, a análise de seu histórico de saúde pelo profissional que o atende e para o faturamento dos serviços prestados.
- **Com o Sistema Unimed (Intercâmbio):** A UNIMED LEOPOLDINA faz parte de um sistema cooperativo nacional. Quando você precisa de atendimento fora da nossa área de atuação, seus dados são compartilhados com outras cooperativas Unimed e com a Unimed do Brasil. Esse processo, conhecido como intercâmbio, é o que garante a abrangência nacional do seu plano e permite que você seja atendido em praticamente todo o território brasileiro. Da mesma forma, recebemos dados de beneficiários de outras Unimeds quando eles são atendidos em nossa rede.
- **Com Órgãos Públicos e Reguladores:** Conforme mencionado, compartilhamos dados com a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) e outros órgãos governamentais, como o Ministério da Saúde, para cumprir obrigações legais e regulatórias. Esse compartilhamento é mandatório e essencial para a fiscalização e a regulação do setor de saúde suplementar.
- **Com a Contratante do Plano Coletivo:** Se o seu plano de saúde é coletivo (empresarial ou por adesão), compartilhamos certas informações com a empresa ou associação que o contratou. Esse compartilhamento é limitado ao estritamente necessário para a gestão



do contrato, como informações para faturamento, movimentação cadastral (inclusões e exclusões de beneficiários) e verificação de elegibilidade. É importante ressaltar que seus dados sensíveis de saúde não são compartilhados com seu empregador para finalidades que não sejam as relacionadas à gestão do benefício.

- **Com Fornecedores e Parceiros Estratégicos:** Contratamos diversos fornecedores para nos auxiliar na operação. Isso inclui empresas de tecnologia que fornecem serviços de armazenamento em nuvem e data centers, gráficas para a impressão de boletos e carteirinhas, instituições financeiras para o processamento de pagamentos, empresas especializadas em cobrança e serviços de proteção ao crédito, e consultorias de auditoria e advocacia. Exigimos contratualmente que todos os nossos parceiros que tratam dados em nosso nome adotem os mais altos padrões de segurança e privacidade e atuem estritamente dentro dos limites de nossas instruções.
- **Por Requisição Judicial ou de Autoridade Competente:** Em certas circunstâncias, podemos ser legalmente obrigados a compartilhar seus dados em resposta a uma ordem judicial, ou a uma solicitação de autoridades policiais ou administrativas com competência para tal.

### Seus Direitos Como Titular de Dados Pessoais

A LGPD confere a você, como titular dos dados, uma série de direitos que lhe garantem o controle sobre suas informações pessoais. A UNIMED LEOPOLDINA está plenamente comprometida em respeitar e facilitar o exercício desses direitos. A qualquer momento, você pode nos solicitar:

1. **Confirmação da Existência de Tratamento:** O direito de saber se realizamos ou não qualquer tipo de tratamento com os seus dados pessoais.
2. **Acesso aos Dados:** O direito de obter uma cópia dos dados pessoais que possuímos sobre você.
3. **Correção de Dados Incompletos, Inexatos ou Desatualizados:** O direito de solicitar a retificação ou atualização de suas informações, caso identifique alguma imprecisão.
4. **Anonimização, Bloqueio ou Eliminação de Dados Desnecessários, Excessivos ou Tratados em Desconformidade com a Lei:** O direito de solicitar que seus dados se tornem anônimos, que o seu tratamento seja suspenso ou que sejam apagados, desde





que não sejam mais necessários para a finalidade para a qual foram coletados e que não exista outra base legal que justifique a sua manutenção.

5. **Portabilidade dos Dados:** O direito de solicitar a transferência de seus dados pessoais a outro fornecedor de serviço ou produto, mediante requisição expressa, observados os segredos comercial e industrial e a regulamentação da autoridade nacional.
6. **Eliminação dos Dados Pessoais Tratados com o Consentimento:** Caso o tratamento de algum de seus dados tenha sido baseado em seu consentimento, você tem o direito de solicitar a eliminação desses dados.
7. **Informação sobre o Compartilhamento de Dados:** O direito de saber com quais entidades públicas e privadas nós compartilhamos os seus dados pessoais.
8. **Informação sobre a Possibilidade de Não Fornecer Consentimento e sobre as Consequências da Negativa:** Nos casos em que o consentimento é solicitado, você tem o direito de ser informado sobre a possibilidade de negá-lo e quais seriam as implicações dessa recusa.
9. **Revogação do Consentimento:** O direito de retirar, a qualquer momento, o consentimento que você tenha nos fornecido anteriormente para o tratamento de seus dados.

É fundamental destacar que o exercício de alguns desses direitos, especialmente o de eliminação, apagamento, anonimização ou bloqueio, pode ser limitado. A UNIMED LEOPOLDINA precisa reter certos dados para cumprir com obrigações legais e regulatórias, para a execução do seu contrato de plano de saúde, para o exercício regular de direitos em processos (como o direito à ampla defesa), para fins de auditoria e para a verificação do cumprimento de contratos com prestadores. Seus dados serão mantidos conosco, de forma identificada, até que se esgotem todos os prazos prescricionais ou decadenciais previstos na legislação brasileira que nos obriguem a mantê-los.

### **Como Exercer Seus Direitos e Entrar em Contato com o Encarregado (DPO)**

Para exercer qualquer um dos seus direitos listados acima, ou para esclarecer qualquer dúvida sobre como tratamos seus dados pessoais, você deve entrar em contato com nossa equipe de privacidade por meio dos nossos Encarregados de Dados Pessoais (DPO), que são os seus pontos de contato com a UNIMED LEOPOLDINA para todos os assuntos relacionados à

LGPD. Para garantir a sua segurança e a de seus dados, poderemos solicitar informações adicionais para confirmar a sua identidade antes de atender à sua solicitação.

**Encarregada de Dados Pessoais (DPO Titular):**

- **Nome:** Laura de Paula Saggioro
- **E-mail para contato:** [privacidade@unimedleopoldina.coop.br](mailto:privacidade@unimedleopoldina.coop.br)

**Encarregada de Dados Pessoais (DPO Suplente):**

- **Nome:** Dra. Mariana Farias Barroso Lacerda
- **E-mail para contato:** [privacidade@unimedleopoldina.coop.br](mailto:privacidade@unimedleopoldina.coop.br)

**Segurança, Armazenamento e Descarte dos Seus Dados**

A segurança dos seus dados pessoais é uma prioridade absoluta para a UNIMED LEOPOLDINA. Implementamos um robusto programa de governança em privacidade e adotamos uma ampla gama de medidas técnicas e administrativas para proteger suas informações contra acessos não autorizados, perda, roubo, alteração, destruição e qualquer outra forma de tratamento inadequado ou ilícito. Nossas medidas incluem, entre outras, o controle estrito de acesso aos sistemas, o uso de criptografia, a implementação de firewalls e sistemas de detecção de intrusão, a realização de backups regulares, a promoção de treinamentos contínuos de conscientização para nossos colaboradores e a formalização de acordos de confidencialidade.

Seus dados pessoais são armazenados em ambientes operacionais seguros, que podem incluir servidores próprios e serviços de computação em nuvem de fornecedores renomados, que também demonstram conformidade com as melhores práticas de segurança da informação. A retenção de seus dados ocorre apenas pelo tempo necessário para cumprir as finalidades para as quais foram coletados, para a execução do contrato, e para o cumprimento de obrigações legais, regulatórias e para o exercício regular de nossos direitos.

Após o término do período de retenção, os dados são descartados de maneira segura e definitiva. O descarte segue procedimentos que garantem que as informações não possam ser recuperadas, utilizando métodos de exclusão permanente para dados digitais e de destruição segura para documentos físicos.

Ressaltamos que, embora adotemos todas as precauções possíveis, a transmissão de informações pela internet nunca é totalmente isenta de riscos. A navegação em nosso website

através de redes abertas pode expor o usuário a riscos que fogem ao nosso controle. Portanto, recomendamos que você também adote medidas de segurança em seus próprios dispositivos, como o uso de senhas fortes e softwares de antivírus atualizados.

### **Uso de Cookies e Tecnologias de Navegação**

Ao visitar nosso site, informações pessoais como seu endereço IP, preferências de idioma e dados sobre sua navegação podem ser armazenadas em pequenos arquivos de texto chamados "Cookies", que são salvos em seu navegador. Esta é uma prática comum na internet que nos ajuda a tornar sua experiência online mais fácil e útil.

A UNIMED LEOPOLDINA utiliza, em seu website, apenas **cookies estritamente necessários**. Estes cookies são essenciais para que o site carregue corretamente e para que você possa navegar e utilizar todas as funcionalidades disponíveis, como o acesso a áreas seguras do portal do beneficiário. Por serem indispensáveis para o funcionamento do site, esses cookies não podem ser desativados por meio de nossos sistemas. Você pode configurar seu navegador para bloqueá-los ou alertá-lo sobre eles, mas isso pode fazer com que algumas partes do site não funcionem.

### **Atualizações Deste Aviso de Privacidade**

A UNIMED LEOPOLDINA está em um processo de melhoria contínua de suas práticas de privacidade e proteção de dados. Por isso, este Aviso de Privacidade será revisado periodicamente para garantir sua atualização e adequação às mudanças na legislação, em nossas operações ou em novas tecnologias. Sempre que houver uma alteração material, a nova versão será disponibilizada em nosso site. Recomendamos que você consulte este documento regularmente para se manter informado sobre como estamos protegendo suas informações.

*Data da última revisão e publicação desta versão: 10 de abril de 2025.*